

Avfallsrådgivning med hjälp av frilansrådgivare

Utveckling av en verksamhetsmodell

Rakel Allén

Examensarbete för Miljöplanering (YH)-examen

Utbildningen för skogsbruk och miljö

Raseborg 2021

EXAMENSARBETE

Författare: Rakel Allén

Utbildning och ort: Naturbruk och miljö, Raseborg

Inriktning: Miljöplanering

Handledare: Jonna Engström-Öst

Titel: Avfallsrådgivning med hjälp av frilansrådgivare

Datum: 16.5.2021

Sidantal: 26

Bilagor: 1

Abstrakt

Som kommunalt avfallsbolag har Rosk'n Roll Oy Ab en skyldighet att ge invånarna på verksamhetsområdet information och rådgivning gällande ordnandet av avfallshanteringen samt olika sätt att minska mängden kommunalt avfall. Avfallsrådgivningen sker via olika kanaler, samt även genom rådgivningsbesök till exempel till skolor, föreningar eller vid evenemang. För att bättre kunna svara på det stora behovet av dessa rådgivningsbesök har Rosk'n Roll utbildat frilansavfallsrådgivare. Frilansrådgivarnas rådgivningsbesök delegeras av Rosk'n Rolls miljöutbildare.

Syftet med arbetet var delvis att undersöka hur frilansrådgivarna upplever arbetet kring avfallsrådgivningen. Dels för att de även i fortsättningen skulle vilja ta emot rådgivningsuppdrag, dels för att Rosk'n Roll ville försäkra sig om att den avfallsrådgivning som ges är av hög kvalitet. Det fanns även önskemål om att förenkla rutinerna kring delegerandet av rådgivningsbesöken så att de blev mindre tidskrävande och att få ett underlag för hur många frilansrådgivare som behövs vid Rosk'n Roll.

För arbetet användes en elektronisk enkät som skickades till frilansrådgivarna samt intervjuer med representanter för Ab Stormossen Oy och Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus Oy. Intervjuernas syfte var att ta reda på hur övriga bolag hade ordnat verksamheten kring avfallsrådgivningen med hjälp av utomstående avfallsrådgivare.

Utifrån enkätens resultat verkade frilansrådgivarna vara rätt så nöjda med hur verksamheten såg ut ur deras synvinkel. Vissa förbättringar gällande informationsflöde, fortbildning och respons till frilansrådgivarna efter besöken önskades dock.

Språk: svenska

Nyckelord: avfallsrådgivning, avfallshantering, frilansarbete, arbetsmotivation

OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Rakel Allén

Koulutus ja paikkakunta: Luonnonvara-ala, Raasepori

Suuntautumisvaihtoehto: Ympäristösuunnittelu

Ohjaaja: Jonna Engström-Öst

Nimike: Jäteneuvontaa freelancereiden avulla

Päivämäärä: 16.5.2021

Sivumäärä: 26

Liitteet: 1

Tiivistelmä

Kunnallisena jäteyhtiönä Rosk'n Roll Oy Ab:lla on velvollisuus antaa toiminta-alueensa asukkaille tietoa ja neuvontaa jätehuollon järjestämisestä, sekä eri tavoista vähentää yhdyskuntajätteen määrää. Jäteneuvontaa annetaan eri kanavien kautta sekä myös neuvontakäynneillä esimerkiksi kouluihin, yhdistyksiin tai tapahtumissa. Voidakseen paremmin vastata näiden neuvontakäyntien tarpeeseen, Rosk'n Roll on kouluttanut freelance-jäteneuvojia. Freelance-neuvojien neuvontakäynnit delegoidaan Rosk'n Rollin ympäristökouluttajien toimesta

Työn tavoite oli osittain tutkia miten freelance-neuvojat kokevat työn jäteneuvonnassa. Osaksi siksi, että jatkossakin he haluaisivat tehdä neuvontakäyntejä, mutta myös koska Rosk'n Roll halusi varmistaa että annettu jäteneuvonta on korkealaatuista. Toiveena oli myös helpottaa neuvontakäyntien delegoimisen käytännöt vähemmän aikaavieviksi, sekä saada tietoa tarvittavien freelance-neuvojien määrästä Rosk'n Rollilla.

Työtä varten käytettiin freelance-neuvojille lähetettyä sähköistä kyselylomaketta sekä Ab Stormossen Oy:n sekä Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus Oy:n edustajien haastatteluja. Haastatteluiden tavoite oli selvittää miten muut yhtiöt olivat järjestäneet toiminnan jäteneuvonnan ympärille ulkopuolisten jäteneuvojien avulla.

Kyselyn perusteella freelance-neuvojat olivat melko tyytyväisiä siihen, miltä toiminta näytti heidän näkökulmastaan. Joitakin parannuksia koskien tiedonkulkua, koulutusta sekä palautetta freelance-neuvojille neuvontakäyntien jälkeen toivottiin kuitenkin.

Kieli: ruotsi

Avainsanat: jäteneuvonta, jätehuolto, freelance-työ, työmotivaatio

BACHELOR'S THESIS

Author: Rakel Allén

Degree Programme: Natural Resources and Environment, Raseborg

Specialisation: Environmental Planning

Supervisor: Jonna Engström-Öst

Title: Waste advisory service with the help of freelance workers

Date: 16.5.2021

Number of pages: 26

Appendices: 1

Abstract

As a waste company owned by municipalities, Rosk' Roll Oy Ab has an obligation to provide the residents in the area with information and guidance on how the waste management is organized and how to minimize the amount of municipal waste. Waste advisory service is given through different channels but also via on-site visits to schools, associations, and events. To be able to better respond to the demand of these on-site visits, Rosk'n Roll has trained freelance-waste advisors. The freelance-advisors on-site visits are delegated by Rosk'n Roll's environmental advisors.

The purpose of this thesis was on one hand to study how the freelance- advisors experience working in waste advisory service. Partly so that they would like to continue with the on-site visits, but also because Rosk'n Roll wants to make sure that the waste guidance advisory is of high quality. There was also a wish to facilitate the practices when it comes to delegating the on-site visits and to get support for the number of freelance-advisors needed for Rosk'n Roll.

For this thesis an internet surveys was sent to the freelance- advisors, and representants for Ab Stormossen Oy and Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus Oy were interviewed. The purpose of these interviews was to inquire how other companies had organized the waste advisory service with the help of external advisors.

Based on the survey, the freelance- advisors were mostly content with the operation from their point of view. Some improvements regarding information, training, and feedback to the freelance- advisors after the on-site visits was however desired.

Language: Swedish

Key words: waste advisory service, waste management, freelance employment, work motivation

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Syfte	1
2	Avfallsrådgivning som styrmedel	2
3	Rosk'n Roll Oy Ab	3
3.1	Rosk'n Rolls avfallsrådgivning	4
3.2	Frilansrådgivare	5
3.2.1	Frilansrådgivarnas utbildning.....	6
3.3	Tidigare forskning gällande Rosk'n Roll.....	7
4	Kompetensförsörjning och arbetsmotivation.....	9
4.1	Motivation	9
4.2	Tidigare forskning gällande frilansarbete.....	10
4.3	Tidigare forskning gällande behovsanställningar	11
5	Metoder.....	12
5.1	Intervjuerna.....	12
5.2	Enkäten	13
5.2.1	Tolkning av enkätens resultat	15
6	Resultat	15
6.1	Intervjuerna.....	15
6.1.1	Stormossen.....	15
6.1.2	Kierrätyskeskus.....	16
6.2	Enkäten	17
7	Diskussion.....	21
7.1	Metoddiskussion.....	21
7.2	Intervjuerna.....	22
7.3	Enkäten	22
7.4	Möjliga felkällor	24
7.5	Utmaningar	24
7.6	Åtgärder som åstadkommit.....	25
7.7	Förslag till vidare utveckling	25
7.8	Slutsatser	26
8	Källförteckning.....	27
	Bilaga Enkät till frilansrådgivarna	

1 Inledning

Kommunerna i Finland har en skyldighet att ge invånarna information och rådgivning gällande ordnandet av avfallshanteringen samt olika sätt att minska mängden kommunalt avfall. Enligt gemensamma EU mål skall dessutom återvinningsgraden av det kommunala avfallet gradvis öka så att den år 2035 är 65 % i alla EU-länder. Ett av styrmedlen för att uppnå dessa mål är avfallsrådgivningen.

Som kommunalt avfallsbolag har Rosk'n Roll Oy Ab utöver en skyldighet också en stark motivation till att ge avfallsrådgivning av god kvalitet till invånarna på verksamhetsområdet. För att kunna svara på det stora behovet av rådgivningsbesök, har Rosk'n Roll utbildat frilans avfallsrådgivare. Det här arbete har gjorts i samarbete med Rosk'n Roll för att utveckla den del av avfallsrådgivningen som sker med hjälp av frilans avfallsrådgivare.

1.1 Syfte

Att anställa och utbilda ny personal kräver alltid resurser och därför skulle det även vara önskvärt att ha en rätt så stabil pool av kompetenta frilansrådgivare. Genom en ordentlig verksamhetsplan för den del av avfallsrådgivningen som sker med hjälp av frilansrådgivare fås en bättre struktur på verksamheten samt en bättre översikt över hur många frilansrådgivare som behövs.

Vid rekryteringen av nya frilansrådgivare är det viktigt att välja rätt person för uppgiften eftersom felrekrytering leder till onödiga resurskostnader. För att kunna minska på omsättningen bland de frilans avfallsrådgivarna som är kompetenta och som aktivt tar emot och utför rådgivningsuppdrag, är det viktigt att veta vad som motiverar dem i arbetet. Välmotiverade frilansrådgivare kan på god grund antas ge bättre kvalitet på avfallsrådgivningen.

Rosk'n Roll vill försäkra sig om att den avfallsrådgivning som ges till invånarna är av god kvalitet. Det finns även ett behov av att utarbeta en verksamhetsplan för den del av avfallsrådgivningen som sker med hjälp av frilans avfallsrådgivare. Verksamheten har tidigare setts främst ur Rosk'n Rolls synvinkel, så det finns ett behov av att även undersöka

avfallsrådgivarnas inställning och perspektiv. Frågeställningarna i den här undersökningen är följande:

Hur många frilans avfallsrådgivare behöver Rosk'n Roll?

Hur få de utbildade frilansrådgivarna att stanna länge vid Rosk'n Roll?

Hur kan Rosk'n Roll säkerställa att den avfallsrådgivning som ges till invånarna i deras namn är av hög kvalitet?

Hur kunde arbetsprocesserna göras enklare, smidigare och mindre tidskrävande.

2 Avfallsrådgivning som styrmedel

Enligt avfallslagen 646/2011 har kommunerna en skyldighet att ordna avfallshanteringen för det kommunala avfallet. Kommunerna har även en skyldighet att ge tillräckligt med information gällande avfallstransporterna och de områdesvisa mottagningsplatserna för avfall samt ge rådgivning för att minska skadligheten och mängden kommunalt avfall. (646/2011 § 32, § 34 och § 93)

Enligt avfallslagen 646/2011 6 § 1 mom. 2 punkten definieras kommunalt avfall som:

”avfall som uppkommer i stadigvarande bostäder, fritidsbostäder, internat och vid annat boende, inbegripet slam från slamavskiljare och samlingsbrunnar, och annat till sin beskaffenhet jämförbart avfall som uppkommer i förvaltnings-, service- och näringsverksamhet.”

Avfallsrådgivningens främsta principer ligger i avfallets prioritetsordning som behandlas i avfallslagens § 8. Det viktigaste är att mängden avfall och dess skadlighet minimeras. Det avfall som ändå uppstår skall i första hand förberedas för återanvändning och i andra hand materialåtervinning. Ifall avfallet inte kan återvinnas som material skall det återvinnas till exempel som energi. Som sista alternativ kan avfallet deponeras.

EU:s så kallade avfallspaket som trädde i kraft sommaren 2018 innehöll fyra olika lagförslag om avfall. Till avfallspaketets målsättningar hör att öka återvinningsgraden samt bidra till att en cirkulär ekonomi upprättas. Enligt målen skall återvinningsgraden av det kommunala avfallet gradvis öka så att den är 55 % år 2025, 60 % år 2030 och 65 % 2035 i alla EU-länder.

De nya direktiven innehåller även krav på att hushållen måste sortera sitt textilavfall senast år 2025. (Europeiska unionens råd, 2018).

För att nå dessa mål måste Finland öka sin återvinningsgrad avsevärt. Enligt avfallsstatistiken var materialåtervinningsgraden för det kommunala avfallet endast 41 % år 2017 och 42 % 2018 (Statistikcentralen, 2020a; 2020b). Ett av styrmedlen för att nå den utsatta återvinningsgraden är avfallsrådgivningen. Fastän avfallsrådgivningen i miljöministeriets rapport om metoder för återvinning och återvinnings ekonomiska konsekvenser och genomförbarhet (Salmenperä, Sahimaa, & Koutonen, 2018) inte anses ha stor inverkan som ensam åtgärd, så ser man det ändå som en viktig delfaktor. För flera av målsättningarna i den riksomfattande avfallsplanen fram till 2023 (Laaksonen m.fl., 2018) har som en åtgärd satts in att öka eller effektivera informationskyldigheten.

För rapporten om metoder om återvinning (Salmenperä m.fl., 2018) gjordes även en jämförelse över vilka faktorer som ligger bakom Sveriges, Österrikes och Wales' höga återvinningsgrad av kommunalt avfall. I dessa jämförelser lyftes kommunikation och rådgivning fram som viktiga instrument för att öka på återvinningen. Inom alla dessa tre områden har också olika aktörer inom avfallshanteringen ordnat gemensamma rådgivningskampanjer. I Finland har det däremot inte funnits sådant samarbete mellan kommunala och privata avfallsbolag samt producenter och därmed inte heller gemensamma rådgivningskampanjer.

3 Rosk'n Roll Oy Ab

Rosk'n Roll Oy Ab är ett kommunalt ägt avfallsbolag som har sitt verksamhetsområde inom östra och västra Nyland. Rosk'n Roll ägs av tolv kommuner; Askola, Borgnäs, Borgå, Hangö, Högfors, Ingå, Lojo, Lovisa, Raseborg, Sibbo, Sjundeå och Vichtis. Invånarantalet på detta område uppgår till ca 230 000.

Rosk'n Roll Oy Ab:s uppgift är att sköta största delen av kommunernas skyldigheter relaterade till avfallshantering. På Rosk'n Rolls webbplats om bolaget (u.å.a) har uppgifterna sammanfattats enligt följande:

- *planering, utveckling och samordning av avfallshanteringen*
- *ordnande av återvinning av avfallsmaterial*
- *skötsel av hantering av farligt avfall*

- *underhåll av regionala avstjälningsplatser och avfallsbehandlingsanläggningar*
- *separat insamling av nyttoavfall*
- *byggande och underhåll av nätverket med avfallspunkter*
- *upphandling av blandavfallstransporter*
- *rådgivning och information*

För Rosk'n Roll är det viktigt att kunderna är nöjda och kundnöjdheten mäts regelbundet. På Rosk'n Rolls webbplats (u.å.b) hittas en öppen kundenkät där kunderna kan ge respons på hur avfallshanteringstjänsterna fungerar och vad de tycker att borde utvecklas. Det har även grundats en kundpanel för att kunna utföra utförligare intervjuer eller förfrågningar gällande utvecklandet och nöjdheten av tjänsterna (Rosk'n Roll, u.å.c).

3.1 Rosk'n Rolls avfallsrådgivning

Till Rosk'n Rolls intressentgrupper hör invånarna i östra och västra Nyland, beslutsfattare och media. Kommunikationen och rådgivningen är mångsidig: *"Invånare, sommargäster, skolelever, lärare, föreningar och disponenter får information via bolagets webbplats, kundservice, sociala medier, nyhetsbrev, meddelanden, kundtidningen Roskis, väggkalender, avfallsrådgivningsmöten, besök och broschyrer"*. (Rosk'n Roll, 2019)

Rådgivningsmaterialet har utarbetats så att det skall lämpa sig för olika målgrupper. Rådgivningsmaterialet utarbetas i främsta hand av Rosk'n Rolls miljöplanerare och det är också de som främst ansvarar för rådgivningsbesöken. Efter rådgivningsbesöken skickas en länk till ett responsformulär via e-post till beställaren. Detta görs för att kunna försäkra sig om kvaliteten på avfallsrådgivningen.

Med kvalitet på rådgivningen avses att man ger rätt information som är pålitlig och trovärdig. Informationen skall presenteras på ett förståeligt och inspirerande sätt. Eftersom ingen kan ha kunskap om allt, så är det även viktigt att vara tjänstvillig och erbjuda sig att ta reda på ifall det uppstår frågor man inte direkt kan svara på.

Rosk'n Roll erbjuder rådgivningstillfällen och besök för barn och unga, lärare och vuxna. För förskolebarn samt första- och andraklassister erbjuds Avfallsgänget samt en videoinspelning som gjorts i samarbete med Lojo ungdomsverkstad Tuuma. Videon går under namnet Upp, ner, runt, dockteaterföreställning och finns på plattformen YouTube. I avfallsgänget finns det nio handdockor, med hjälp av vilka sorteringsfrågor diskuteras.

Under besöket får barnen hjälpa till att sortera olika skräp och fundera över hur man kunde minimera avfallsmängden.

För 9-15-åringar erbjuds det en lektion, Sopmysteriet som följer sopornas väg från hemmet till nyttoanvändning. Under lektionen får eleverna uppgifter att fundera över. Barn över 9-år är också välkomna till avfallscentralernas Sopstigar. Längs stigen finns uppgifter som behandlar avfallshantering, sortering och avfallsminimering.

För lärare har det utarbetats undervisningsmaterial för miljöfostran i form av mappen Otto och Ronja återvinner. Mappen innehåller bakgrundsinfo om avfallshanteringen, sortering, farligt avfall och avfallsminimering, samt uppgifter som kan kopieras upp till eleverna. Materialet lämpar sig för årskurserna 1-6. I samband med skolbesök erbjuds lärare även Rastinfo, ett kort informationsinlägg om avfallshantering där bland annat Rosk'n Rolls webbplats presenteras.

För vuxna erbjuds en föreläsning som behandlar avfallshanteringen, sortering och avfallsminimering. Föreläsningen kan beställas till exempel av husbolag eller hobbyföreningar. Vuxengrupper tas även emot på avfallscentralerna. Då följer föreläsningen en rundtur och presentation av området, alternativt kan uppgifter längs sopstigen utföras.

Förutom dessa rådgivningsbesök deltar Rosk'n Roll i många olika evenemang och mässor med ett eget mässtält. För dessa större evenemang ordnas vid behov paketbil till förfogande. För övriga rådgivningsbesök krävs det för det mesta möjlighet till egen bil, främst för att verksamhetsområdet är väldigt utbrett och kollektivtrafiken på området inte är så välutvecklad.

3.2 Frilansrådgivare

Förfrågan på rådgivningsbesök är stor. För att bättre kunna svara på detta behov utbildade Rosk'n Roll frilansavfallsrådgivare år 2017 och de första frilansrådgivarna påbörjade sitt arbete på evenemang och tillställningar. Frilansrådgivarna har olika bakgrund men alla har genomgått utbildningen som letts av Rosk'n Rolls miljöutbildare och de använder sig av Rosk'n Rolls material vid rådgivningsbesöken. Rådgivningsbesöken bokas och delegeras av Rosk'n Rolls miljöutbildare.

Avfallsrådgivarna arbetar som frilansare, det vill säga de har inget anställningskontrakt utan de utför tillfälliga uppdrag. För uppdragen betalas sedan ersättning i efterhand då frilansrådgivarna fyllt i och returnerat en ersättningsblankett. Det är möjligt att söka ersättning för flera uppdrag på en och samma blankett. Blanketten returneras sedan till miljöutbildarna för godkännande innan den vidarebefordras till löneräknaren.

För frilansrådgivarna ordnas det gemensamma träffar ungefär en gång per år, där aktuella ämnen diskuteras. Det kan vara frågan om ändringar i tjänsterna, rådgivningskampanjer eller lagändringar. Det är också en chans för frilansrådgivarna att träffas och dela med sig av sina erfarenheter till varandra. Alla pressmeddelanden skickas även till frilansrådgivarna per e-post så att de hålls uppdaterade med aktuella händelser inom företaget.

3.2.1 Frilansrådgivarnas utbildning

Då de första frilansrådgivarna skulle utbildas kontaktade miljöutbildarna på Rosk'n Roll Martha-föreningar i västra och östra Nyland för att hitta möjliga intresserade. Skolningstillfällena annonserades även i lokala tidningar och intresserade ombads skicka in en presentation av sig själva.

Eftersom Rosk'n Rolls verksamhetsområde är tvåspråkigt finns det behov av både finsk- och svenskspråkiga frilansrådgivare. Totalt ordnades fyra skolningar, av vilka två skolningar hölls i Lojo och två i Borgå. Skolningar på svenska ordnades under våren på båda orterna och skolningar på finska under hösten.

Skolningen var indelad på två kvällar under samma vecka. Deltagarna fick en hemuppgift under första tillfället som de kort presenterade under det andra tillfället. Under första kvällen gick man igenom avfallshanteringens betydelse i Finland, Rosk'n Rolls tjänster, avfallssortering samt metoder för att minska på mängden avfall som uppkommer. Under det andra tillfället bekantade sig deltagarna med avfallscentralerna på respektive ort. Till sist gavs information om vad valet av frilansrådgivare grundar sig på och vad arbetet går ut på i praktiken.

Efter dessa skolningstillfällen valde miljöutbildarna ut de personer som var bäst lämpade för rådgivningsarbetet. Frilansrådgivarna fick välja vilka rådgivningsprogram de var intresserade av att jobba med samt inom vilka kommuner de ville arbeta.

Senare har det utbildats frilansrådgivare individuellt vid behov. Ofta har det varit frågan om viss tids anställda som har fortsatt som frilansrådgivare efter att deras arbetskontrakt som till exempel servicerådgivare på avfallsstationen tagit slut. I dessa fall har utbildningen skraddarsytt, eftersom de redan har en viss bakgrundskunskap om Rosk'n Roll och avfallshanteringen.

Det sista steget i utbildningen är ännu att följa med en miljöutbildare på ett rådgivningsbesök. Även miljöutbildaren följer med på frilansrådgivarens första besök, både som stöd och för att kunna ge respons på framförandet. Efter det här erbjuds frilansrådgivarna självständiga rådgivningsbesök. Ifall frilansrådgivarna vill lära sig även andra rådgivningsprogram, följs samma mönster.

3.3 Tidigare forskning gällande Rosk'n Roll

Då det gäller avfallsrådgivning, kundservice och introduktion, har det gjorts undersökningar tidigare hos Rosk'n Roll.

Palin och Pesonen (2009) utarbetade en introduktionsmapp för Rosk'n Rolls nya arbetstagare. Introduktionsmappen utarbetades för att kunna försäkra sig om att alla nyanställda får samma grundläggande information vid anställningens början. Introduktionsmappen fungerar både som en plan för vad introduktionen skall innehålla samt som ett dokument som den nyanställda kan gå tillbaka till för att friska upp minnet i efterhand. Introduktionsmappen som de utarbetade innehöll bland annat information om bolagets verksamhet och uppgifter, avfallslagens syfte, de olika avdelningarna inom bolaget och deras arbetsuppgifter, uppgifter om arbetsskydd och arbetsförmåner.

Kurkisuo (2017) utvecklade i sitt arbete det interna utbildningsprogrammet för sopbilsförare och avfallsstationsskötare (idag servicerådgivare). Enligt kundnöjdhetsundersökningar som Rosk'n Roll tidigare gjort, anser kunderna att sopbilsförare och avfallsstationsskötare är viktiga informationskällor då det gäller avfallsärenden. Därför är det viktigt att den interna utbildningen även tar upp frågor gällande avfallsrådgivning, fastän avfallsrådgivning inte hör till de egentliga arbetsuppgifterna. I undersökningen kartlades bland annat målgruppens önskemål gällande den interna utbildningen. Förutom ämnen som direkt berörde det praktiska arbetet, så valde de svarande även att de var intresserade av att höra om resultaten från

kundnöjdhetsundersökningarna, utvecklandet av avfallshanteringen, sorteringsrådgivning och hur avfallet utnyttjas, dvs många frågor gällande avfallsrådgivningen.

Sopbilschaufförerna är inte direkt anställda av Rosk'n Roll, utan fungerar som entreprenörer eller underleverantörer. Även en del av avfallsstationer i västra Nyland verkade som entreprenörer då när denna undersökning gjordes. Det betyder att de inte har tillgång till interna informationskällor som till exempel intranätet och att de inte heller har deltagit i personalmöten. Enligt undersökningen ansåg både sopbilschaufförerna och avfallsstationsskötarna att de interna utbildningarna är viktiga. (Kurkisuo, 2017)

Klaus (2019) har i sitt arbete utvecklat en kundservicemodell för Rosk'n Roll. Eftersom invånarna på området är tvungna att använda sig av Rosk'n Rolls tjänster, är det speciellt viktigt för bolaget att kunderna är nöjda. Tanken med servicemodellen är att ge en handlingsmodell för personalen, så att kunderna upplever att servicen är likvärdig och av hög kvalitet oberoende av hur och var de kommer i kontakt med bolaget. Klaus säger också att målet är att kunderna skulle välja Rosk'n Rolls tjänster även ifall det fanns andra möjligheter. Målet med kundtjänsten ur bolagets sida är att kunderna skall kunna använda avfallshanteringstjänsterna som finns till förfogande rätt och att motivera dem till att sortera sitt avfall.

I kundundersökningar som gjordes för utvecklingen av en servicemodell för Rosk'n Roll (Klaus, 2019), framgick det att kunderna i stort sett var nöjda. Kunderna upplevde det som viktigt att personalen var kunnig och bolaget pålitligt samt att de fick hjälp vid behov. Gällande rådgivningen kan nämnas att kunderna önskade mera information sorteringsmöjligheter och vad som händer med avfallet efter insamlingen.

Även personalen intervjuades eftersom det är viktigt att personalen kan stå bakom modellen och de har möjlighet att ge kundservice av god kvalitet. De lyfte också fram att det är viktigt att personalen är kompetent och att man bemöter varje kund som enskild individ. De tre teman som lyfts fram i servicemodellen är attityd, kompetens och aktivt hjälpande. (Klaus, 2019)

4 Kompetensförsörjning och arbetsmotivation

Inom personaladministration eller human resource management pratar man om bland annat kompetensförsörjning. Kompetensförsörjning kan beskrivas på många olika sätt. Kort kan man beskriva det som en fortgående process där målet är att alltid ha rätt mängd personal, med den kompetens som behövs nu och i framtiden. Dessa mål innehåller strävan till att behålla medarbetare och de personer som behövs för företaget. (Granberg, 2011)

Då det gäller avfallsrådgivare för Rosk'n Roll gäller det att hitta svar på frågor som:

- Hur många avfallsrådgivare behövs?
- I vilket skede behövs rekrytering?
- Vilka kunskaper, färdigheter och kompetenser krävs?

4.1 Motivation

Ett delområde då man diskuterar kompetens är motivation. Motivationen påverkar på hur mycket vi anstränger oss inför en arbetsuppgift och inverkar naturligtvis den vägen på slutresultatet. Det finns olika teorier om vad som ligger bakom motivationen, Lindelöw (2016) tar upp behovsteorin, förväntningsteorin, rättvisteteorin och målteorin.

Behovsteorin bygger på att människan har olika behov och hon motiveras av att få dessa behov uppfylla. Den mest kända behovsteorin är Maslows behovstrappa, där behoven har ett hierarkiskt förhållande. Behovstrappan består av fem trappsteg där det tidigare trappstegets behov måste vara tillfredsställt innan man kan fokusera på följande trappstegs behov. De fem trappstegen är fysiologiska behov, behov av trygghet, behov av gemenskap, behov av självkänsla och behov av självförverkligande.

Förväntningsteorin däremot försöker förklara hur människor väljer vad de fokuserar på. I förväntningsteorin ser man att val av handlingsätt är resultat av tre faktorer:

- Hur bra man själv tror att man kommer att lyckas
- Hur mycket man tror att ens handling leder till önskat resultat
- Hur högt man värdesätter resultatet

I rättviseteorin anses motivationen ligga i hur rättvist medarbetaren anser sig bli behandlad i jämförelse med andra. Eftersom det oftast är frågan om en väldigt subjektiv upplevelse kan det hända att arbetsgivaren och arbetstagaren inte alltid har samma syn på saken. Det är ändå viktigt att inse att en arbetstagare som anser sig bli orättvist behandlad ”*kan tappa motivationen och försämra sin prestation*”. Målteorin anser att man presterar bättre då målen för verksamheten är tydligt uppsatta och att mål som är svåra att uppnå leder till bättre resultat. För att detta skall ge resultat måste de uppsatta målen först godkännas av den som skall uppnå dem. Det är också viktigt att medarbetaren får feedback, att man bekräftar vilket resultat ett visst beteende ger, så att man kan förbättra sin prestation. (Lindelöw, 2016)

Blomström (2012) nämner att drivkrafterna idag på arbetsmarknaden är mycket mera individuella än vad de varit tidigare. I stället för högre lön kan det vara mera lockande att arbeta kortare arbetsvecka för en lägre lön för att må bättre. Det är också viktigt med flexibilitet och att få utveckla sig och förverkliga sig själv utifrån sina egna intressen. Arbetsgivarna behöver alltså vara lyhörda för att förstå vad det är som motiverar medarbetarna.

Lite senare konstaterar Blomström (2012) att många idag förverkligar sig själv via jobbet. Man vill att arbetet ger ett socialt sammanhang och många söker sig till jobb som motsvarar ens egna värderingar. Man vill också bli sedd av sina arbetskamrater och få feedback för att kunna utvecklas. Om man sedan upplever att man inte får ut det man hade förväntat sig av jobbet, så är det i dagens läge lätt hänt att man slutar och det är idag vanligt att man byter arbetsplats flera gånger under livet. Arbetsgivaren bör alltså ta på allvar ifall någon av medarbetarna verkar uttråkad eller omotiverad på jobbet.

4.2 Tidigare forskning gällande frilansarbete

Gällande frilansarbetare inom avfallsrådgivningen har jag inte hittat tidigare undersökningar om, men i Windahls och Lindgrens (2014) studie om den frilansande kommunikationsprofessionen undersöktes hur arbetet som frilansare upplevdes. De intervjuade uppskattade att arbetet är flexibelt, de kunde planera sitt arbete mer självständigt och upplevde att de hade en frihet att välja arbetstider. Som nackdelar med frilansarbetet ses de osäkra arbetsvillkoren. Man måste ständigt ha tillräckligt med uppdrag

för att trygga sin inkomst och det saknas ett statligt skyddsnät för ifall man till exempel insjuknade så att man inte kunde arbeta.

4.3 Tidigare forskning gällande behovsanställningar

I praktiken motsvarar frilansrådgivarnas situation vid Rosk'n Roll mera behovsanställningar. De erbjuds rådgivningsuppdrag då när det finns en beställning, ett behov, och om varje rådgivningsuppdrag avtalas separat. Gällande behovsanställningar har det gjorts flera undersökningar (Bjerke& Åhl, 2008, Nilson & Nolin, 2007, Svanberg 2013, Troberg,2003).

I sin undersökning gällande hur de behovsanställda upplever sin tillvaro har Troberg (2003) frågat varför vissa väljer att arbeta som behovstanställd. Svaren på frågan var splittrade. Endel vill vara fria att tacka nej till arbete då när det inte passar dem, vissa anser att de inte har något annat val, till exempel under studietiden, och vissa har behov av extra inkomst. En uppgav också att han inte var beroende av inkomsten eftersom han också hade ett fast jobb, utan gjorde det främst för att han trivs med att arbeta mycket och träffa människor.

I flera av undersökningarna gällande behovsanställningar har man kommit fram till att det finns både negativa och positiva aspekter med dem. Som positiva aspekter lyftes fram bland annat variation i arbetsuppgifter, att få träffa nya människor och få intryck av olika arbetsplatser (Bjerke& Åhl, 2008, Svanberg, 2013). Likasom i undersökningen gällande den frilansande kommunikationsprofessionen (Windahl & Lindgren, 2014) så lyftes frihet fram även i undersökningarna av Svanberg (2013) och Troberg (2003). I dessa undersökningar sågs frihet att välja när man vill jobba som en positiv faktor, åtminstone då när det finns gott om jobb. Troberg (2003) konstaterar ändå att fastän de flesta ser behovsanställningen som mestadels positiv, så ses det ofta som en tillfällig lösning. Upplevelsen av att man gör ett viktigt arbete, har hög arbetsmoral och att man värdesätter sin egen insats bidrar också till en positiv upplevelse av arbetet (Bjerke & Åhl, 2008, Svanberg, 2013).

Negativa aspekter som lyfts fram är att behovsanställning inte ses som en trygg anställning med trygg inkomst, vilket påverkar planer på att bilda familj eller möjlighet till att ta lån (Bjerke, Åhl, 2008, Svanberg 2013, Troberg 2003). Även känslan av att man inte har inflytande i arbetslivet, att det inte spelar någon roll om man yttrar sig om dåliga arbetsvillkor ses som en negativ faktor (Troberg 2003). Bristfällig information ses också som ett problem, både gällande information och utbildning gällande förändringar på

arbetsplatsen (Svanberg, 2013) och brist på skriftliga arbetsbeskrivningar och samt introduktion för nya arbetare (Bjerke & Åhl, 2008).

I undersökningen av Nilsson och Nolin (2007) konstaterar man att de som har denna anställningsform som bisyssla är nöjdare med anställningen än de som hoppas på en tillsvidareanställning. På samma sätt kan man se i Svanbergs (2013) undersökning att de som hellre önskar sig en fast anställning är mindre nöjda än de som inte skulle ta emot en fast anställning fastän de blev erbjudna.

5 Metoder

Intervjuer och enkäter har använts i detta arbete. Representanterna för Stormossen och Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus Oy intervjuades via telefon, medan frilansrådgivarna fyllde i en elektronisk enkät. Målet med intervjuerna var att få svar på frågan angående arbetsprocesserna, medan jag med hjälp av enkäten ville få frilansrådgivarnas syn på arbetet, gällande bland annat deras motivation, arbetsmängd och vissa rutiner.

5.1 Intervjuerna

Jag valde intervjupersonerna utifrån tidigare kunskap om vilka bolag inom samma område som använde sig av fristående rådgivare. Ab Stormossen Oy är ett kommunalt ägt avfallshanteringsbolag i Österbotten. Till storleken är det ungefär hälften av Rosk'n Roll med ca 107 000 invånare och ägs av sex kommuner (Ab Stormossen Oy, u.å.).

Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus Oy är ett allmännyttigt företag med nio återvinningsbutiker i huvudstadsregionen. De sköter även om den del av miljörådgivningen som Helsingforsregionens miljötjänster erbjuder invånarna i huvudstadsregionen. Kierrätyskeskus sköter även om miljörådgivningen för flera andra aktörer (Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus Oy, u.å.a, u.å.b). Helsingforsregionens miljötjänster HRM bär ansvaret för det kommunala avfallet och invånarnas avfallshantering i huvudstadsregionen och Kyrkslätt. De producerar även tjänster inom vattenförsörjning (Helsingforsregionens miljötjänster HRM, u.å.a, u.å.b).

Målet med intervjuerna var att jämföra hur olika bolag har organiserat verksamheten kring frilansrådgivarna. Intervjuerna gjordes per telefon. Intervjun med Anne Teir-Siltanen,

kommunikatör vid Ab Stormossen Oy, gjordes på svenska. Intervjun med Elsa Rintala, Miljösakkunnig vid Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus Oy, gjordes på finska. Frågorna var de samma för båda intervjuerna. För intervjuerna användes semistrukturerade intervjuer, med färdiga frågor men möjlighet till följdfrågor. Jag formulerade frågorna först på svenska och översatte dem sedan till finska. De färdiga frågorna var:

- Hurdan skolning ordnas för rådgivarna?
- Är det stor omsättning bland rådgivarna?
- Hur koordineras rådgivningsbesöken? Vem sköter de praktiska arrangemangen?
- Hurdant rådgivningsmaterial använder rådgivarna?
- Ber man om respons av beställaren efter rådgivningsbesöket?
- Grunderna för ersättning?
- Vad fungerar?
- Vad fungerar inte?

Under intervjuens gång gjorde jag anteckningar för hand som jag sedan skrev rena. De renskrivna anteckningarna skickades till de intervjuade per e-post för kontroll och kommentarer. Detta gjordes för att försäkra sig om att det inte fanns sakfel eller hade uppstått missförstånd.

5.2 Enkäten

Frågorna till enkäten (bilaga) gjordes först upp på finska och översattes sedan till svenska. Frågorna till enkäten utformades i första hand av mig. Mina kolleger inom samma avdelning språkgranskade enkäterna och föreslog vissa omformuleringar av frågorna. De färdiga frågorna:

- Hur många rådgivningsbesök skulle du önska ha per månad (i medeltal)
- Hur vill du helst att Rosk'n Rolls miljöutbildare kontaktar dig för att komma överens om rådgivningsuppdrag?
- Är ersättningsblanketten som ni fyller i efter uppdragen tillräckligt tydlig? Du kan ge respons här:

- Efter rådgivningsbesöket ber vi om respons av beställaren så att vi kan utveckla rådgivningen. Formuläret innehåller frågor om innehållets lämplighet, men även om rådgivarens framförande. Skulle du vilja få den personliga responsen angående rådgivaren t ex via e-post?
- Upplever du att den skolning du fått av oss har varit tillräcklig för avfallsrådgivningsarbetet?
- Vad fattades från skolningen, ifall du upplever att skolningen inte varit tillräcklig?
- Har du haft nytta av avfallsrådgivarnas gemensamma träffar?
- Ifall du inte har deltagit i träffarna, vad har varit orsaken?
- Hur ofta önskar du att träffar/skolningar skulle ordnas?
- Vad önskar du få mera information om? Du kan välja flera alternativ.
- Läser du de pressmeddelanden som Rosk'n Roll skickar till din e-post?
- Vad motiverar dig i rådgivningsarbetet?
- Vi har funderat på att ta i bruk en beredskapskalender. I kalendern skulle var och en kunna fylla i tidpunkterna då man har möjlighet att ta emot rådgivningsuppdrag. Därifrån kunde Rosk'n Rolls miljöutbildare lätt se till vem uppdraget lönar sig att erbjuda. Ingenting skulle ändå bokas utan att kolla med er först. För att kalendern skall fungera ändamålsenligt, kräver det att var och en alltid fyller i sina lediga tider för minst en månad framåt. Skulle du vara beredd att binda dig till det?
- Övriga önskemål eller feedback angående t ex skolningen, träffar eller rådgivningsarbetet.

Enkäten sammanställdes i programmet Microsoft Forms och skickades ut som en bifogad länk i ett e-postmeddelande den 20.5.2019. Enkäten skickades till Rosk'n Rolls Oy Ab:s aktiva frilansrådgivare, av vilka fem var finskspråkiga och fem svenskspråkiga. Enkäten skickades till mottagarnas personliga e-postadresser, vilka används även normalt vid övrig kommunikation mellan Rosk'n Roll och frilansrådgivarna. En frilansrådgivare hade tidigare meddelat att hen kommer att sluta. Enkäten skickades även till hen för att få veta hur hen

upplevt rådgivningen och skolningen. En vecka efter att enkäten skickades ut hade åtta svar kommit in. En påminnelse skickades ännu ut till alla den 27.5.2019.

5.2.1 Tolkning av enkätens resultat

Totalt hade nio av tio frilansrådgivare svarat på enkäten då resultaten tolkades. Eftersom enkäten skickades ut på finska och svenska, var också resultaten uppdelade enligt språken. Resultaten av de båda enkäterna sammanfördes i kalkyleringsprogrammet Microsoft Excel för att få ett resultat.

6 Resultat

I detta kapitel presenteras resultaten för enkäten som frilansrådgivarna besvarade samt telefonintervjuerna med Anne Teir-Siltanen från Stormossen och Elsa Rintala från Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus Oy.

6.1 Intervjuerna

Enligt intervjuerna med representanterna för Ab Stormossen Oy och Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus Oy finns det både likheter och olikheter i hur verksamheten kring rådgivningen är organiserad. Likheterna finns i fortbildningen, båda ordnar två utbildningstillfällen eller träffar per år. Skillnaderna är däremot stora då det gäller de praktiska arrangemangen kring rådgivningsbesöken.

6.1.1 Stormossen

Intervjun med Anne Teir-Siltanen, kommunikator vid Ab Stormossen Oy, gjordes via telefon den 15.5.2019. Stormossens rådgivning bygger delvis på ett samarbete med lokala 4H-föreningar. De håller två utbildningstillfällen per år för 4H- verksamhetsledarna, en på våren och en på hösten. Utbildningen sker under verksamhetsledarnas arbetstid.

Det material som rådgivarna har till förfogande är en omfattande PowerPoint föreläsning, som justeras enligt målgruppen, och ett "sopbingo". Rådgivarna kan även ha en säck med sopor med sig som eleverna får sortera i rätt kärl. Föreläsningmaterialet innehåller bl a sorteringsanvisningar och beskrivning av hur deras biogas-anläggning fungerar. I sopbingot får alla deltagare en spelbricka med ett 5x5 rutsystem och deltagarna skall kunna placera

soporna i rätt kategori för att få bingo. Stormossen kan bistå med små priser till sopbingot i form av pr-produkter för Stormossen om så önskas.

För tillfället samarbetar Stormossen med fyra lokalföreningar, men det är främst en av föreningarna som är aktiv. Verksamhetsledarna i lokalföreningarna kan själva kontakta skolor eller föreningar för att erbjuda rådgivningsbesök. Lokalföreningarna kontaktuppgifter finns även på Stormossens hemsida så att de kan kontaktas direkt av de som önskar beställa rådgivningsbesök. En väldigt liten del av rådgivningsbesöken delegeras via Stormossen. Eftersom alla 4H-föreningar är svenskspråkiga, så sköter Stormossens egen personal om all rådgivning på finska.

Föreningarna fakturerar rådgivningsbesöken direkt till löneräknaren. Det krävs alltså väldigt lite koordinering från Stormossens sida, vilket sparar tidsresurser. Som en nackdel ser Anne att de inte egentligen har koll på hur mycket rådgivning som sker i Stormossens namn. Under rådgivningsbesöken marknadsför verksamhetsledarna även sin egen 4H-verksamhet, så det kan hända att de som lyssnar inte alltid kopplar ihop rådgivningen med Stormossen.

6.1.2 Kierrätyskeskus

Intervjun med Elsa Rintala, miljösjakkunig vid Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus Oy, gjordes via telefon den 20.5.2019. Kierrätyskeskus har en stor del behovsanställda, som till en stor del rekryterats genom arbetspraktik. Programmen och materialen har blivit bekanta den vägen. För rådgivarna ordnas det en avlönad utbildning två gånger om året, en på våren och en på hösten, där man går igenom nytt rådgivningsmaterial. I samband med utbildningen ordnas även någon form av aktivitet för att öka välbefinnande i arbetet. Som exempel har de besökt Fortums plastraffinaderi eller tillverkat bivaxdukar. Beroende på innehållet under dessa dagar så kan även övrig personal från Kierrätyskeskus delta i programmet.

Förutom utbildningen så måste alla rådgivare uppvisa att de behärskar rådgivningsprogrammet innan de får gå på egna rådgivningsbesök. På detta sätt försäkras man sig om kvaliteten på rådgivningen och desutom får rådgivaren värdefull respons på sitt framförande. Det är alltid möjligt att få följa med någon av de ordinarie rådgivarna på ett besök om man vill lära sig nya program eller bara repetera och stärka sitt eget kunnande.

Alla rådgivningsprogram är praktiska och aktiverande och kräver att någon form av rekvisita hämtas från Kierrätyskeskus förråd. Eftersom de flesta rådgivarna rör sig med allmänna färdmedel, så är materialet planerat så att det ryms i en ryggsäck. Hämtning och återlämning av materialet räknas inte som arbetstid, men resorna ersätts enligt allmänna färdmedel.

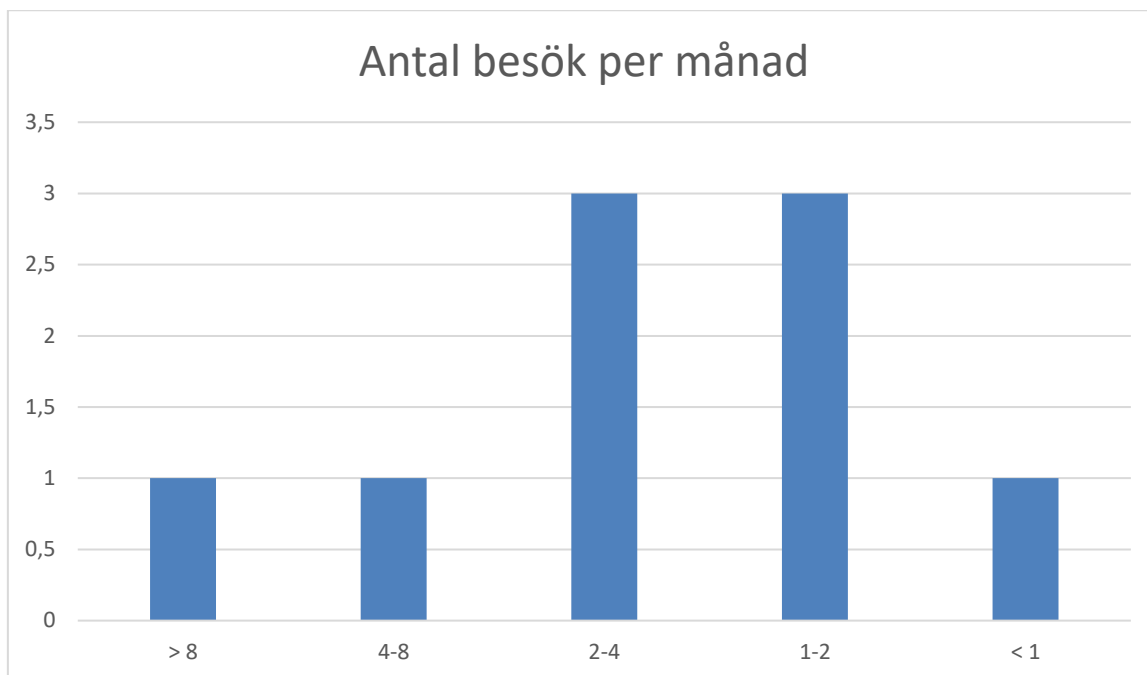
Koordineringen av rådgivningsbesöken sker helt genom ett elektroniskt system. Via det fyller till exempel skolorna i sina önskemål om rådgivning och rådgivarna bokar åt sig de uppdrag som passar dem. Efter uppdraget skickar systemet automatiskt ut en responsblankett till beställaren. Även rådgivaren skriver in respons efter besöket. Detta har visat sig vara en bra praxis, eftersom man då lätt kan kolla båda parternas versioner ifall det kommer märklig respons. Rådgivaren kan även få ersättning för ett inhiberat besök, men i första hand strävar man till att hitta ett ersättande besök.

Det finns ungefär dubbelt flera behovsanställda rådgivare än i jämförelse med ordinarie personal. I mån av möjlighet gör man upp tidsbundna arbetsavtal med en fast månadslön för de perioder då man vet att det finns mycket rådgivningsuppdrag. HRM väljer varje år minst 10 skolor för deras "kummikoulu"-program. Dessa skolor erbjuds en viss rådgivningshelhet inom miljöfostran. Det här ger en viss förutsägbarhet i verksamheten. Rintala säger nämligen att förutsägbarheten är den svåraste faktorn gällande planeringen av verksamheten. Under vissa perioder kommer det väldigt mycket förfrågningar gällande rådgivningsbesök, och ibland är det tystare perioder.

Frilansrådgivarnas arbetsförhållanden är i regel långvariga och de återvänder ofta efter att ett tillfälligt arbetskontrakt avslutats på annat håll.

6.2 Enkäten

Totalt besvarade nio av tio frilansrådgivare den enkät som skickades ut till frilansrådgivarna för att undersöka hur de upplevde avfallsrådgivningen. På frågan om hur många rådgivningsbesök rådgivarna önskade sig per månad svarade en tredjedel 1–2 st. och en tredjedel 2–4 st. Två svarande önskade sig uppdrag oftare än det. En svarande önskade sig 4-8 uppdrag per månad och en person flera än åtta uppdrag per månad. En svarande önskade uppdrag färre än en gång i månaden (fig.1).



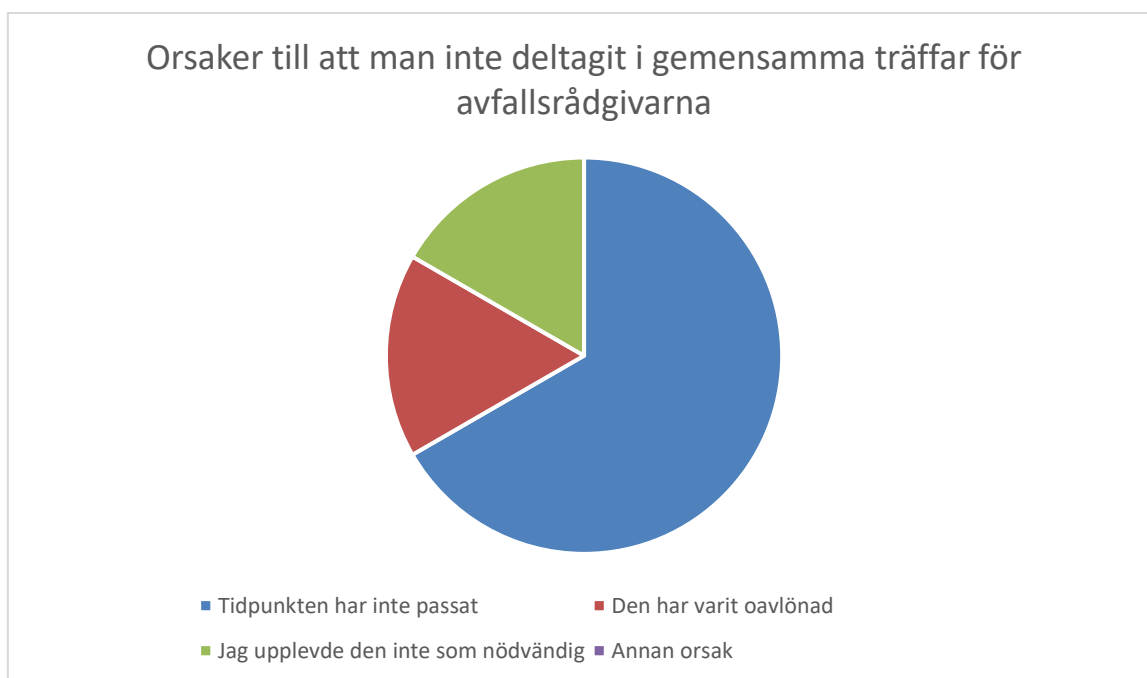
Figur 1. Fördelningen över hur många rådgivningsbesök frilansrådgivarna önskade sig per månad.

Största delen av svarandena, 8 st., önskade bli kontaktade per e-post. Alternativen kontakt via applikationen WhatsApp samt kontakt via textmeddelande (SMS) fick en röst var. En svarande kommenterade att i brådskande fall kan man utöver SMS och WhatsApp även ringa per telefon.

Majoriteten av responsen för ersättningsblanketten var positiv. Den vanligaste kommentaren var att blanketten är tydlig. En kommentar fick jag av en svarande gällande inlämningen av ersättningsblanketten: *”Den nuvarande blanketten är tydligare än den gamla. Vidare önskar jag att slippa skriva ut, underteckna, läsa in och skicka blanketten. Det vore även enklare och miljövänligare att spara blanketten som pdf och skicka. Från en pdf framgår ju vem som skapat den.”*

Nästan alla svarande, åtta av nio, önskade sig respons efter uppdragen. Åtta svaranden av nio ansåg även att frilansrådgivarnas utbildning varit tillräcklig. På den öppna frågan om vad som möjligen fattades från den utbildning som frilansrådgivarna fått av Rosk’n Roll, önskade sig en svarande att utbildningen skulle vara litet mera djupgående i fråga om varför man bör handla på ett visst sätt för att kunna motivera kunderna som deltar på frilansrådgivarnas föreläsningar. En annan svarande önskade sig oftare aktuell information om nya tjänster och vad som pågår inom avfallshanteringen. Alla frilansrådgivare uppgav att de alltid eller oftast läste de pressmeddelanden som skickas till dem.

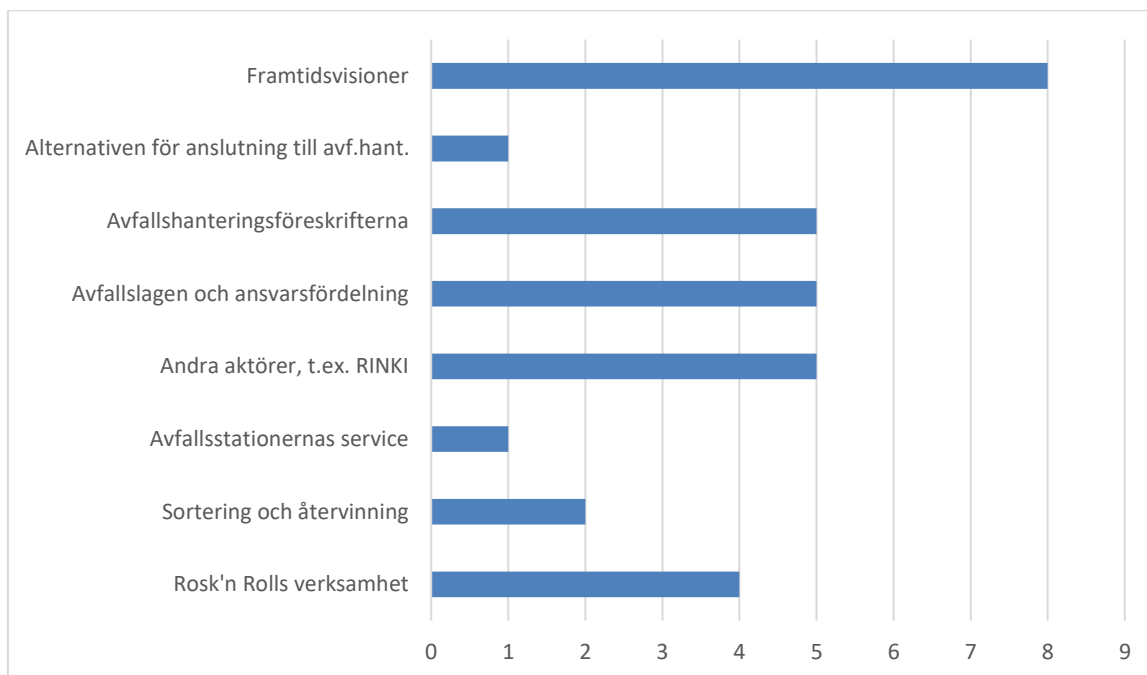
Åtta svarande upplevde att de haft nytta av frilansrådgivarnas gemensamma träffar. En svarande hade inte deltagit i någon av träffarna. Orsakerna till att man inte deltagit i en eller flera av träffarna kan ses i figuren nedan (fig.2). Fyra svarande uppgav att orsaken varit att tidpunkten inte passat. Alternativen att man inte får ersättning för träffarna och att man inte upplever dem som nödvändiga fick också en röst var. Det fanns också möjlighet att lägga till någon annan orsak, men ingen av svarande valde det alternativet.



Figur 2. Fördelningen över orsaker till att frilansrådgivarna inte deltagit i de gemensamma träffarna som ordnats.

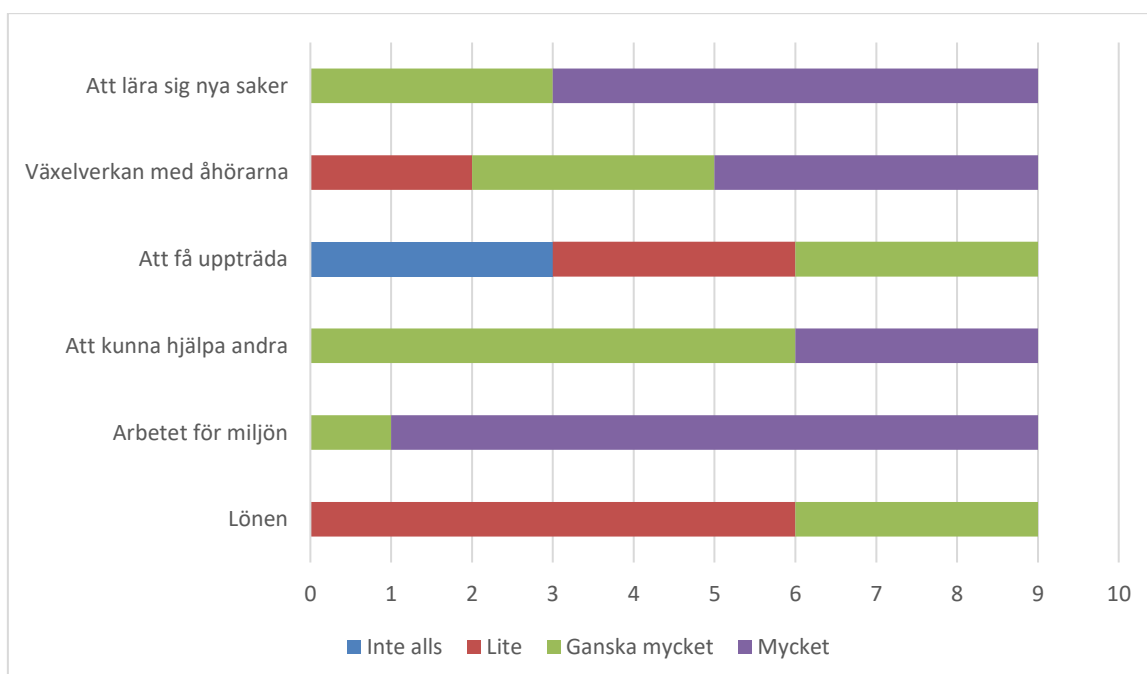
På frågan hur ofta träffar eller skolningar önskas i fortsättningen uppgav en svarande att hen inte saknar träffar i fortsättningen. De övriga åtta svarandena var alla av åsikten att två träffar eller skolningar per år skulle vara lämpligt.

I diagrammet nedan (fig. 3) kan man se hur intresset för olika teman fördelade sig på frågan om vad frilansrådgivarna önskade sig mera information om. Det populäraste temat med åtta röster var framtidsvisioner inom avfallshanteringen. På andra plats, med fem röster var, kom andra aktörer inom avfallshanteringen, avfallslagen samt ansvarsfördelningen inom avfallshanteringen och de kommunala avfallshanteringsmyndigheterna samt avfallshanteringsföreskrifterna. Avfallsstationernas service och alternativen för att ansluta sig till avfallshanteringen fick endast en röst, medan sortering och återvinning fick två röster.



Figur 3. Fördelningen över vilka teman frilansrådgivarna önskade sig mera information om.

För att jag skulle få en bättre bild av vilka faktorer som motiverar frilansrådgivarna i deras arbete (fig. 4) bad jag dem ta ställning till en rad påståenden. De mest motiverande faktorerna var arbetet för miljön, att kunna hjälpa kunderna, samt att lära sig nya saker. Att uppträda framför publik var den minst motiverande faktorn.



Figur 4. Rådgivarna tog i enkäten ställning till hur motiverande de olika faktorerna var för deras arbete. För varje faktor skulle svarandena välja bland alternativen a) Inte alls, b) Lite, c) Ganska mycket, eller d) Mycket.

En bokningskalender togs upp som ett alternativ för att göra processen för att delegera uppdrag enklare och smidigare. Endast fyra av rådgivarna meddelade att de är villiga till att binda sig till att fylla i sina lediga tider i en sådan kalender, två svarande uppgav att de kanske skulle vara villiga, och tre svarade att de inte var redo för detta förfarande.

Slutligen bad jag om fritt formulerad respons i enkäten. Jag fick positiva kommentarer av enkätens svarande gällande utbildningen och introduktionen samt de praktiska arrangemangen gällande rådgivningsbesöken, så som hämtning av rådgivningsmaterial. Jag fick även önskemål om att utöver utbildningstillfällena tipsa om litteratur och nyttiga länkar som frilansrådgivarna kunde fördjupa sig i på egen hand. Som alternativ till en bokningskalender föreslogs en tabell bakom skyddat lösenord där man kunde se vilka rådgivningsbesök som är lediga. En av rådgivarna som svarade på enkäten önskade att ersättning skulle betalas för träffarna: *”Tycker också det skulle vara motiverat att vi får lön för träffarna.”* En svarande var intresserad av ett heltidsjobb inom avfallsbranschen och önskade information om hur man kunde utbilda sig inom området och information om arbetsplatser som kommer att lediganslösas.

7 Diskussion

Frilansrådgivarna som svarade på enkäten var i många frågor rätt så ense, främst fanns det skillnader i hur ofta man ville göra rådgivningsbesök. Intervjuerna däremot gav två väldigt olika bilder av hur arbetsprocesserna kan se ut kring frilans avfallsrådgivning.

7.1 Metoddiskussion

Jag valde att undersöka frilansrådgivarnas syn på arbetet med hjälp av en elektronisk enkät. Fördelen med en enkät är att den är anonym och därmed hoppas jag att svaranden har vågat vara ärliga i sina svar. Om jag hade valt intervju som metod hade jag antagligen fått mera djupgående resultat och det skulle ha gett möjlighet till att ställa fördjupande följdfrågor. Jag tror ändå att svaren skulle ha påverkats av att jag gjorde undersökningen då jag arbetade som miljöutbildare på Rosk'n Roll och därmed var bekant med alla frilansrådgivare. Intervjuerna skulle med andra ord inte ha kunnat vara anonyma.

Som metod för att reda på hur andra bolag har ordnat sin verksamhet kring rådgivningen lämpade sig de semistrukturerade intervjuerna däremot väl. De färdiga frågorna kunde följas upp med följdfrågor beroende på svaren.

7.2 Intervjuerna

Tanken med intervjuerna var att få underlag för hur arbetsprocesserna gällande frilansrådgivarnas arbete kunde göras smidigare och mindre tidskrävande. Både Stormossen och Kierrätyskeskus hade arbetsmodeller som inte krävde mycket delegering, fastän de var väldigt olika. Kierrätyskeskus hade ett väldigt automatiserat system medan Stormossen hade gett över så gott som hela ansvaret för ordnandet av rådgivningsbesöken till de enskilda föreningarna, till den grad att de inte hade en klar helhetsbild över rådgivningen som ges i deras namn. Tanken på att ge över ett större ansvar till utomstående aktörer ses inte som en lösning på Rosk'n Rolls situation.

Fastän ett elektroniskt bokningssystem, som används av Kierrätyskeskus, kunde ses som en bra lösning och skulle underlätta delegerandet av rådgivningsbesök, så kan man även se nackdelar med det. Ett elektroniskt system gynnar de som är snabba att ta för sig, medan Rosk'n Rolls tanke har varit att försöka dela uppdragen rättvist.

7.3 Enkäten

Med hjälp av svaren på frågan om hur många rådgivningsuppdrag avfallsrådgivarna önskar sig per månad, får man en bättre uppfattning om hur antalet frilansrådgivare motsvarar Rosk'n Rolls behov. Så gott som alla önskade sig minst ett uppdrag per månad, endast en ville göra rådgivningsuppdrag mera sällan. Genom att jämföra dessa önskemål med antal rådgivningsbesök som Rosk'n Roll kan erbjuda, kan man konstatera att Rosk'n Roll har ett tillräckligt antal frilansrådgivare för tillfället. Det är önskvärt att de utbildade frilansrådgivarna utför rådgivningsbesök tillräckligt ofta för att de skall behålla sin motivation och känna att rådgivningsmaterialet är bekant. Därför är det inte motiverat att ha ett för stort antal avfallsrådgivare. Eftersom utbildningen av nya frilansrådgivare även kräver mycket resurser, bör nya utbildas endast då det uppstår ett verkligt behov.

De frågor som berörde frilansrådgivarnas motivation, var delvis de samma som berörde kvaliteten på rådgivningen eftersom det är två saker som går hand i hand. En välmotiverad

person anstränger sig mera och handlar mera målinriktat (Lindelöw, 2016). Frågan om vad som motiverar i rådgivningsarbetet var ändå den enda som hade direkt med motivationen att göra. Att det var just arbetet för miljön som ansågs som mest motiverande var inte överraskande. Det var också rätt väntat att svarsalternativet att kunna hjälpa andra, som låg på tredje plats, skulle ligga högt upp på listan eftersom det är just det som arbetet mest går ut på.

Frågorna om utbildningens tillräcklighet, de gemsama träffarna, ifall frilansrådgivarna önskar sig respons, vad de önskar mera information om samt läsandet av pressmeddelanden, hade mera att göra med kunskap och kompetens, som kan kopplas till kvaliteten på rådgivningen. Fastän nästan alla tyckte att utbildningen varit tillräcklig, att träffarna var nyttiga och att de flesta uppgav att de läser pressmeddelanden, så bör dock kommentaren gällande att utbildningen skulle få gå lite mera på djupet tas på allvar. Speciellt med tanke på att också på frågan om vad som motiverar dem, så var "att lära sig nya saker" på andra plats. Det är ändå bra att komma ihåg att ingen kräver att frilansrådgivarna direkt skall kunna ge svar på precis alla frågor som uppstår vid rådgivningsbesök, det kan ingen. Frågor som man inte vet svaret till kan man be att få återkomma till i efterhand då man hunnit ta reda på. En rutin för att återge den respons som fås av beställaren till frilansrådgivaren saknas för tillfället och är något som skulle vara bra att ta i bruk.

Eftersom de flesta frilansrådgivarna önskade att även i fortsättningen bli kontaktade via e-post, är det naturligt att hålla sig till den lösningen. Önskan om att kunna fylla i och returnera ersättningsblanketten elektroniskt utan att behöva skriva under den har varit möjligt från början. Så har de flesta redan handlat, men kommentaren tyder på att det har getts bristfälliga instruktioner gällande det här förfarandet. Som ett alternativ för att göra det enklare och smidigare att delegera uppdrag, fanns det en tanke om någon form av bokningskalender. I bokningskalendern kunde frilansrådgivarna fylla i när de har möjlighet att ta emot rådgivningsuppdrag och därmed skulle miljöutbildarna ha det lättare att föreslå tidpunkter till kunderna. Detta skulle ändå kräva att frilansrådgivarna binder sig till att hålla kalendern uppdaterad och det var endast ungefär hälften av frilansrådgivarna beredda att göra.

7.4 Möjliga felkällor

Fastän svarsprocenten till enkäten var hög måste man ta i beaktande att samplet var väldigt litet, så det går inte att göra några allmängiltiga tolkningar av resultatet. Ett annat faktum som kan påverka resultatet, är att enkäten även besvarades av en frilansrådgivare som hade meddelat att hen kommer att sluta och då kanske svarade annorlunda med tanke på träffar, antal rådgivningsbesök osv än hen hade svarat i övriga fall. Dessa svar kan ändå utnyttjas för att göra upp en bra verksamhetsplan för Rosk'n Rolls avfallsrådgivning.

De enskilda enkätsvaren måste också ses mot den bakgrund att ingen av respondenterna hade ett fast arbetsförhållande och kanske då upplevde att hen inte vågade vara helt ärlig fastän enkäten var anonym. Även det låga antalet respondenter, som dessutom var indelat enligt språk, kanske gjorde att vissa upplevde att det skulle vara lätt att peka ut vem som svarat vad på enkäten. Detta trots att det inte fanns sådana frågor i enkäten som kunde användas för att identifiera svaranden, som till exempel ålder, ort eller hur länge man varit frilansrådgivare.

7.5 Utmaningar

Jag har inte hittat liknande undersökningar som skulle ha gjorts tidigare, åtminstone inte inom samma bransch. De tidigare undersökningarna gällande behovsanställda och den frilansande kommunikationsprofessionen är i många avseenden inte direkt jämförbara eftersom de främst handlade om personer som hade dessa anställningsformer som huvudsaklig inkomstkälla.

Nilsson och Nolin (2007) jämförde i sin undersökning resultaten bland de som hade behovsanställningen som huvudsaklig inkomstkälla och de som hade en annan huvudsaklig inkomstkälla. Enligt resultaten upplevde de som hade en annan inkomstkälla behovsanställningen positivare än de som hade den som sin huvudsakliga inkomstkälla. De flesta av Rosk'n Rolls frilansrådgivare gör rådgivningsuppdrag som bisyssla och det har även varit tanken från första början.

Ett annat faktum som skiljer behovsanställda från den här undersökningen är att behovsanställda ofta kontaktas med kort varsel och upplever därför att det är svårt att göra planer, eftersom det ofta händer att de måste avboka för att i stället ta emot ett arbetsskift

(Bjerke & Åhl, 2008, Nilsson & Nolin, 2007, Troberg, 2003). Rådgivningsuppdragen för frilansrådgivarna på Rosk'n Roll bokas ofta minst en vecka i förtid och kräver därför inte på samma sätt att de är i ständig beredskap. Det är förstås ändå möjligt att det bland frilansrådgivarna finns de som upplever att de måste avboka sina tidigare planer för att ta emot rådgivningsbesök.

7.6 Åtgärder som åstadkommit

Från enkäten till frilansrådgivarna framkom det att så gott som alla önskade sig två träffar eller utbildningstillfällen per år. Detta har lett till att det nu ordnas en mera informell träff på våren och sedan en utbildning inom visst tema på hösten. Utbildningen sker via en elektronisk plattform och var och en kan utföra den i sin egen takt. Temat för skolningen kan till exempel vara fördjupning inom ett visst område som är aktuellt vid tidpunkten, eller något av de teman som fick flest röster i enkäten gällande innehållet i skolningen.

Dessa informella träffar är också ett sätt att stärka känslan av gemenskap bland frilansrådgivarna och ge dem en chans att utbyta erfarenheter, vilket också Bjerke och Åhl (2008) efterlyste i sin undersökning. Svanberg (2013) konstaterade också i sin undersökning att behovsanställda emellan fanns en större samhörighet än bland de behovsanställda och fast anställda. Frilansrådgivarna har också möjlighet att välja vilken slags rådgivningsuppdrag de vill ta emot, vilka rådgivningsprogram de vill lära sig. Detta är också något som Bjerke och Åhl (2008) tar upp som ett sätt att öka arbetsglädjen och kanske prestationen genom att bli placerad enligt önskemål om arbetsuppgifter.

7.7 Förslag till vidare utveckling

Introduktionsmappen som Palin och Pesonen (2009) arbetade fram för nyanställda har utvecklats en del, men är fortfarande i bruk. Mappen är inte användbar som sådan för de frilansande avfallsrådgivarna, men det skulle kunna vara till nytta att ta fram en förenklad version för dem. Där kunde man samla basinformation om bolaget, avfallsagstiftningen, avfallshanteringsföreskrifterna och avfallshanteringsmyndigheten. Dessutom skulle det vara naturligt att ha med en beskrivning över ersättningsgrunderna och de praktiska arrangemang gällande rådgivningsbesöken. Eftersom det vid vissa rådgivningstillfällen kan dyka upp representanter för media, skulle det även vara bra att där ta upp vilka frågor de

har befogenhet att svara på och hurdana frågor som skall delegeras vidare till miljöutbildarna på Rosk'n Roll.

7.8 Slutsatser

På basis av svaren kan man allmänt säga att flera av frilansrådgivarna skulle göra flera rådgivningsbesök än vad de gjort hittills. För övrigt verkar avfallsrådgivarna förhållandevis nöjda med hur verksamheten ser ut, så verksamheten kräver inga större förändringar ur den synvinkeln. Vissa förbättringar gällande informationsflöde, fortbildning och respons till frilansrådgivarna efter besöken kunde ännu göras.

8 Källförteckning

Ab Stormossen Oy. (u.å.). *Om Stormossen*. Hämtad 2.3.2021.
<https://www.stormossen.fi/sv/om-stormossen/>

Avfallslag 646/2011 (2011). Hämtat från www.finlex.fi

Bjerke, J., Åhl, I. (2008). *Arbetstillfredsställelse hos Kostkontorets behovs- och vikariatsanställda*. CD-uppsats i Psykologi. Institutionen för Arbetsvetenskap. Luleå: Luleå Tekniska Universitetet.

Blomström, J. (2012). *Talangfabriken*. Leksand: Prolead förlag.

Europeiska unionens råd. (2018). *Avfallshantering och återvinning: rådet antar nya bestämmelser*. Hämtad 26.10.2020. <https://www.consilium.europa.eu/sv/press/press-releases/2018/05/22/waste-management-and-recycling-council-adopts-new-rules/>

Granberg, O. (2011). *PAOU, Personaladministration, HRM och organisationsutveckling*. Stockholm: Natur & Kultur.

Helsingforsregionens miljötjänster HRM. (u.å.). *HRM*. Hämtad 2.3.2021.
<https://www.hsy.fi/sv/hrm/>

Helsingforsregionens miljötjänster HRM. (u.å.). *Avfall och återvinning*. Hämtad 2.3.2021.
<https://www.hsy.fi/sv/avfall-och-atervinning/>

Kurkisuo, M. (2017). *Koulutusohjelman kehittäminen vastaamaan asiakkaiden tiedontarpeita jätehuoltoasioissa: Tapaustutkimus koskien jäteautonkuljettajia ja jäteasemanhoitajia*. Opinnäytetyö Master of Natural Resources (YAMK) -tutkinto. Natural Resource Management. Raasepori: Yrkeshögskolan Novia

Klaus, T. (2019). *Palvelumallilla tasalaatuista asiakaspalvelua jätehuoltoon: Rosk'n Roll*. Opinnäytetyö. Palvelumuotoilu. Kouvola: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

Laaksonen, J., Salmenperä, H., Stén, S., Dahlbo, H., Merilehto, K. & Sahimaa, O. (2018). *Från återvinning till cirkulär ekonomi Riksomfattande avfallsplan fram till 2023. (Miljön i Finland 01sv/2018)*. Helsingfors: Miljöministeriet.

Nilsson, S., Nolin, J. (2007). *Behovsanställda bussförarens upplevelser av sin anställningsform*. C-uppsats i Sociologi. Institutionen för Beteendevetenskap och lärande. Linköping: Linköpings Universitet.

Lindelöw, M. (2016). *Kompetensbaserad personalstrategi*. Stockholm: Natur & Kultur.

Palin, E. & Pesonen, J. (2009). *Perehdyttämiskansio: Case: Rosk'n Roll Oy Ab*. Opinnäytettyö. Liiketalouden koulutusohjelma. Lohja: Laurea-ammattikorkeakoulu.

Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus Oy. (u.å.). *Tietoa meistä*. Hämtad 2.3.2021. https://www.kierratyskeskus.fi/tietoa_meista

Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus Oy. (u.å.). *Ympäristöneuvonta*. Hämtad 2.3.2021. <https://www.kierratyskeskus.fi/ymparistokoulutus/ymparistoneuvonta>

Rosk'n Roll Oy Ab. (u.å.a) *Kommunal avfallsservice i östra och västra Nyland*. Hämtad 20.2.2021. <https://www.rosknroll.fi/rosknroll-sv-se/bolaget/>

Rosk'n Roll Oy Ab. (u.å.b) *Kundenkät*. Hämtad 20.2.2021. <https://rosknroll.fi/rosknroll-sv-se/forskning-och-utveckling/kundenk%C3%A4t/>

Rosk'n Roll Oy Ab. (u.å.c) *Anslut dig till vår kundpanel!* Hämtad 20.2.2021. <https://rosknroll.fi/rosknroll-sv-se/forskning-och-utveckling/kundpanel/>

Rosk'n Roll Oy Ab. (2019) *Kommunikation och samarbete med intressentgrupper*. Hämtad 19.5.2020. <https://vk2018.rosknroll.fi/socialt-ansvar/kommunikation-med-intressentgrupper/>

Salmenperä, H., Sahimaa, O. & Koutonen, H. (2018). *Kierrätyksen keinot, taloudelliset vaikutukset sekä toteutettavuus (Ympäristöministeriön raportteja 17/2018)*. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Statistikcentralen. (15.1.2020). *Det kommunala avfallet ökade år 2018 jämfört med tidigare år*. Hämtat från www.stat.fi

Statistikcentralen. (9.12.2020). *Mängden kommunalt avfall ökade något år 2019 – största delen av avfallet utnyttjades fortfarande som energi*. Hämtat från www.stat.fi

Svanberg, K. (2013). *"En bra dag, ett ganska skönt tempo med lite prat, mycket skratt och så lite arbete givetvis": En kvalitativ studie om motivation hos behovsanställda i Göteborgs hamn*. Examensarbete för kandidatexamen i personalvetenskap. Samhällsvetenskapliga fakulteten. Göteborg: Göteborgs Universitet.

Troberg, K. (2003). *Hur upplever de behovsanställda sin tillvaro?* Uppsats Soc 446, 41-80 p. Sociologiska institutionen. Lund: Lunds Universitet

Windahl, K., Lindgren, L. (2014). *Den frilansande kommunikationsprofessionen: En kvalitativ studie i frilans och egenföretagande*. Examensarbete för kandidatexamen. Institutionen för strategisk kommunikation. Lund: Lunds Universitet.

Frilansrådgivning

Med hjälp av den här enkäten vill vi utreda hur vi kan vidareutveckla vår frilansavfallsrådgivning. Era svar och åsikter är värdefulla för oss och jag hoppas ni tar er tid att svara. Svaren behandlas anonymt. Jag kommer även att använda resultatet av den här enkäten i examensarbetet för min Miljöplanerar (YH) examen.

...

1. Hur många rådgivningsbesök skulle du önska ha per månad (i medeltal)?

- Flera än 8
- 4-8
- 2-4
- 1-2
- Mera sällan än en gång per månad

2. Hur vill du helst att Rosk'n Rolls miljöutbildare kontaktar dig för att komma överens om rådgivningsuppdrag?

- E-post
- Telefon
- Textmeddelande
- WhatsApp
- Other

3. Är ersättningsblanketten som ni fyller i efter uppdragen tillräckligt tydlig? Du kan ge respons här:

4. Efter rådgivningsbesöket ber vi om respons av beställaren så att vi kan utveckla rådgivningen. Formuläret innehåller frågor om innehållets lämplighet, men även om rådgivarens framförande. Skulle du vilja få den personliga responsen angående rådgivaren t.ex. via e-post?

- Ja
- Nej

5. Upplever du att den skolning du fått av oss har varit tillräcklig för avfallsrådgivningsarbetet?

- Ja
- Nej

6. Vad fattades från skolningen, ifall du upplever att skolningen inte varit tillräcklig?

7. Har du haft nytta av avfallsrådgivarnas gemensamma träffar?

- Ja
- Nej
- Jag har inte deltagit
- Other

8. Ifall du inte har deltagit i träffarna, vad har varit orsaken ?

- Tidpunkten har inte passat
- Den har varit oavlönad
- Jag upplevde den inte som nödvändig
- Other

9. Hur ofta önskar du att träffar/skolningar skulle ordnas?

- En gång per år
- Två gånger per år
- Oftare än två gånger per år
- Jag saknar inte träffar

10. Vad önskar du få mera information om? Du kan välja flera alternativ.

- Rosk'n Rolls verksamhet och sådant som är på gång inom företaget
- Sortering och återvinning
- Avfallsstationernas service
- Andra aktörer, t.ex. RINKI
- Avfallslagen och ansvarsfördelningen inom avfallshanteringen
- De kommunala avfallshanteringsmyndigheterna och -föreskrifterna
- Alternativen för att ansluta sig till avfallsservicen
- Framtidsvisioner för avfallshanteringen

11. Läser du de pressmeddelanden som Rosk'n Roll skickar till din e-post?

- Alltid
- Oftast
- Sällan
- Aldrig

12. Vad motiverar dig i rådgivningsarbetet?

	Inte alls	Lite	Ganska mycket	Mycket
Lönen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbetet för miljön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Att kunna hjälpa andra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Att få uppträda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Växelverkan med åhörarna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Att lära sig nya saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Vi har funderat på att ta i bruk en beredskapskalender. I kalendern skulle var och en kunna fylla i tidpunkterna då man har möjlighet att ta emot rådgivningsuppdrag. Därifrån kunde Rosk'n Rolls miljöutbildare lätt se till vem uppdraget lönar sig att erbjuda. Ingenting skulle ändå bokas utan att kolla med er först. För att kalendern ska fungera ändamålsenligt, kräver det att var och en alltid fyller i sina lediga tider för minst en månad framåt. Skulle du vara beredd att binda dig till det?

Ja

Nej

Kanske

Other

14. Övriga önskemål eller feedback angående t.ex. skolningen, träffar eller rådgivningsarbetet.

Enter your answer

Submit